

## **Konzeption „Marburger Familienbüro“ – Servicestelle für Jung & Alt**

### **Ausgangssituation**

Die Universitätsstadt Marburg ist eine familienfreundliche Stadt und es gibt zahlreiche Institutionen und Einrichtungen, welche Familien beraten und unterstützen. Die Angebotslandschaft ist vielfältig und komplex. Sie reicht von Kinderbetreuungsangeboten bis hin zu Bildungsmöglichkeiten für alle Altersgruppen in den verschiedenen Lebensphasen. Die zahlreichen Beratungsangebote umfassen eine Vielzahl an Themen von der Schwangerschafts-, Erziehungs- bis hin zur Pflege- und Wohnberatung. Darüber hinaus gibt es verschiedene familienbezogene Leistungen, die von den Bürgerinnen und Bürgern in Anspruch genommen werden können.

Es gibt verschiedene Broschüren für das Stadtgebiet Marburg, in denen diese vielfältigen Informationen zusammengestellt worden sind. Der „Marburger Familienatlas“, welcher vom „Marburger Bündnis für Familie“ initiiert worden ist, und die Broschüre „Rat & Hilfe für (allein)erziehende Mütter und Väter in Marburg“ dienen beispielsweise als Informationsquellen und geben einen Überblick über das breite Spektrum von Anlaufstellen und Ansprechpersonen. Ein weiteres Beispiel ist der Marburger Seniorenwegweiser, in dem auch Informationen weit über die Zielgruppe der Älteren hinaus aufgeführt sind. In den Broschüren sind die Träger und Einrichtungen thematisch aufgelistet, so dass die Kontaktdaten nachgeschlagen und genutzt werden können.

**Hierauf aufbauend fehlt in Marburg eine Serviceeinrichtung, in welcher eine persönliche Informationsweitergabe mit bedarfsgerechter, zielgerichteter Vermittlung zu den Trägern und Angeboten stattfindet.**

### **Handlungsbedarf**

Familien kennen oft weder die richtigen Anlaufstellen noch die entsprechenden Informationsbroschüren und Internetauftritte. Es gibt eine Verunsicherung, welche Möglichkeiten der Unterstützung es gibt und welche finanziellen Leistungen wem zustehen: Wen kann ich wegen des Bildungs- und Teilhabepaketes fragen? Was ist der Kinderzuschlag? Wo beantrage ich Mutterschaftsgeld und wo das Elterngeld? Wer kann mich und meine Familie bei der Suche nach einer neuen Wohnung unterstützen? Was ist bei einem Pflegebedarf zu tun und wie kann eine Vereinbarkeit von Pflege und Beruf gut gelingen?

**Es besteht Handlungsbedarf in der Universitätsstadt Marburg, die Beratungs- und Serviceleistungen noch transparenter zu gestalten und den Zugang zu den familienbezogenen Leistungen zu vereinfachen.**

Voraussetzung für den Zugang zu Unterstützungsmöglichkeiten und auch finanziellen Leistungen ist das Wissen, wen ich ansprechen kann, wer für was zuständig ist und wo welche Leistung beantragt werden kann.

Ein Familienbüro kann etwas leisten, was eine Informationsbroschüre nicht bieten kann. Hier gibt es persönliche Ansprechpersonen, welche die Ratsuchenden beim Finden des passgenauen Angebotes unterstützen können. Im Gespräch wird der individuelle Bedarf geklärt und Informationen werden zielgerichtet weitergegeben. Über das Informationsgespräch hinaus gibt es die Möglichkeit, konkret bei der Kontaktaufnahme zu Behörden und Einrichtungen zu helfen. Im Familienbüro sind die Angebote und Einrichtungen bekannt. Zudem besteht eine gute Vernetzung zu den Institutionen.

## Grundgedanke

Die heutigen Familienformen sind vielfältig, ebenso die Bedürfnisse der Familienangehörigen und ihr Unterstützungsbedarf. Die Unterstützungslandschaft ist unübersichtlich geworden. **Der Grundgedanke eines Marburger Familienbüros setzt an der vielfältigen Angebotslandschaft an. Ein Familienbüro ist Servicezentrum und Anlaufstelle zugleich.**

Gesetzliche Änderungen, gesellschaftliche Anforderungen im Hinblick auf ein gelingendes Familiensystem und veränderte Anforderungen im Alltag sind in der aktiven Familienphase für viele Familien zu einer großen Herausforderung geworden. Hinzu kommen die klassischen Statuspassagen, wie beispielsweise die Wiedereingliederung in die Berufswelt oder der spätere Übergang in den Ruhestand, die kaum noch durch ein familiäres Netzwerk begleitet werden. Einzelnen werden allumfassende Orientierung und weitreichende Entscheidungen abverlangt.

Das Angebotsspektrum in Marburg umfasst sehr viele Themen von der Familienplanung, der Erziehung, den Transferleistungen bis hin zur Pflege von Familienangehörigen. Es gibt zahlreiche Beratungsangebote für werdende Eltern, bei Konflikten in der Familie, bei finanziellen Problemen und zur Betreuung Hilfebedürftiger. Diese Vielfalt ist positiv, aber für die Bürgerinnen und Bürger nicht immer transparent und oft auch nicht leicht zugänglich. **Ein Familienbüro kann die Informationsvielfalt bündeln, aufbereiten und passgenau weitergeben.**

Das Familienbüro ist zu betrachten als:

- zentrale Anlaufstelle für Bürger/innen und Institutionen
- Kontaktstelle mit Lotsenfunktion
- kommunikativer Knotenpunkt des Austausches
- Baustein für die „Willkommenskultur für Familien“ in Marburg
- Anlaufstelle zur Aufnahme der Bedarfe und Fragestellungen der Familien

## Leitbild und Leitziele

Leitbild ist ein Servicebüro für Familien in der „Familienstadt Marburg“, wobei hier ein breit gefasster Familienbegriff zugrunde gelegt wird. Übergeordnet wird durch dieses Serviceangebot die Kinder-, Familien- und Seniorenfreundlichkeit in der Universitätsstadt Marburg weiter gefördert. Familien sollen im täglichen Leben unterstützt werden.

Der Fokus „Familie“ hat in vielen Kommunen eine neue Perspektive eröffnet und es wurden Strukturen neu überdacht. **Das Familienbüro ist ein Instrument, um dem Leitauftrag zu entsprechen, eine familienfreundliche Kommune zu sein.** Darüber hinaus hat das Familienbüro als zentrale Anlaufstelle bereits in vielen Kommunen zu einer verbesserten Koordination und Transparenz von Hilfen beigetragen.

**Das Familienbüro hat das leitende Ziel, die Vielfalt der Angebote in der Universitätsstadt Marburg aufzuzeigen und den Zugang zu den familienbezogenen Leistungen zu erleichtern.** Hierbei sind generationsübergreifend Informationen zu Still- und Krabbelgruppen ebenso gemeint, wie Informationen zu Pflege und Betreuung der älteren Generation. In jeder Lebensphase ergeben sich verschiedenste Fragen vom Mutterschaftsgeld bis zur Pflegestufe, von der Notfallkinderbetreuung bis zur Suche eines Ausbildungsplatzes für den Sohn oder die Tochter.

**Leitziele des Familienbüros sind die konkrete Informationsweitergabe und eine individuelle Vermittlung in passgenaue Angebote für Familien.** Hierbei kann bei Bedarf auch der Kontakt zur jeweiligen Institution und der entsprechenden Ansprechperson hergestellt werden.

#### Leitende Ziele des Familienbüros:

- Infrastruktur und Familienfreundlichkeit fördern
- Lebenslagen aller in verschiedenen Lebensphasen positiv beeinflussen
- Service für Familien verbessern
- Zugänge zu Angeboten durch Informationsweitergabe/Vermittlung erleichtern
- Transparenz der Angebote schaffen, Öffentlichkeitsarbeit durch Weitergabe von Informationsmaterial
- Zusammenarbeit mit Trägern, Einrichtungen und Gemeinwesenarbeit
- auf Angebotslücken hinweisen

Das Familienbüro bekommt über die Bedarfsermittlung einen Einblick, welche Angebote und Unterstützungsmöglichkeiten in der Universitätsstadt Marburg noch benötigt werden. Die Stelle ist somit auch Impulsgeberin für die Initiierung neuer Angebote, in dem die Angebotslücken und Bedarfe mit den zuständigen Fachstellen kommuniziert werden.

## Zielgruppen

Das Familienbüro ist Anlauf- und Servicestelle für Familien im allumfassenden Sinne, die einen Informations- und Beratungsbedarf haben und eine Unterstützung wünschen. Neben Erziehungsberechtigten und deren Angehörigen können sich ebenso auch Menschen in der Familienplanungsphase an das Familienbüro wenden. Eine weitere Zielgruppe sind auch Initiativen und/oder Institutionen, die mit Familien arbeiten. Diese können ebenso Informationen im Familienbüro erfragen.

## Aufgaben

Das Familienbüro übernimmt eine informierende und klärende Lotsenfunktion. Die Unterstützungsleistungen sollen dadurch für die Marburger Bürgerinnen und Bürger leichter zugänglich gemacht werden und transparenter sein. Es handelt sich um ein niedrighschwelliges Angebot, welches einen Servicecharakter für Familien hat.

### Aufgaben und Dienstleistungen:

- persönliche und telefonische Informationsweitergabe und Vermittlung
- Lotsenfunktion, kein umfangreiches Case-Management
- persönliche Ansprechpersonen zu den entsprechenden Unterstützungsleistungen kennen
- Informationsbörse ständig aktualisieren, sortieren, aufbereiten (sozialraumorientiert, in vereinfachter Sprache, Übersetzungen etc.)
- Aktuelles und Neuerungen der Träger und Hilfsangebote aufnehmen
- Informationen stadtteilbezogen aufbereiten und themenbezogen vermitteln
- Kenntnisse der Protokolle von Netzwerken und Verarbeitung der Informationen für Familien

Neben den persönlichen, informierenden Gesprächen soll ein elektronisches Informationsportal über das Internet aufgebaut werden. Eine Homepage für „Familien in Marburg“ gibt wie der „Marburger Familienatlas“ einen Überblick über die Angebotsvielfalt, kann jedoch im Vergleich zu der Broschüre in regelmäßigen Abständen aktualisiert werden. Das sogenannte „Familienportal“ hat die Funktion, die umfangreichen Informationen für Familien übersichtlich darzustellen. Transparenz und vereinfachter Zugang zu den Informationen stehen hierbei im Vordergrund.

Das Familienbüro soll im regelmäßigen Austausch mit den zuständigen Fachbereichen, der Sozial-, Jugendhilfe- und Altenplanung sowie dem Gleichstellungsreferat stehen. Die Arbeit des Familienbüros wird dokumentiert und evaluiert.

## Personal

Das Personal des Familienbüros ist als persönlicher Ansprechpartner verantwortlich für die Klärung des individuellen Unterstützungsbedarfes, für die Informationsweitergabe und das Bekanntmachen von Unterstützungsleistungen. Das Personal muss die Angebote und Möglichkeiten selbst sehr gut kennen, um einen Überblick und Orientierung geben zu können. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fungieren als Lotsen und brauchen für gezielte Nachfragen einen guten Überblick über das gesamte Netzwerk. Sie benötigen sozialräumliche Kenntnisse und sind gefordert, sich stets über den aktuellen Stand zu informieren. **Am Standort Marburg sollten aufgrund der Präsenz und Vertretungsregelung mindestens zwei Personen für das Stadtgebiet zuständig sein.**

## Trägerschaft und Leitung

Der Träger des Familienbüros ist das „Marburger Bündnis für Familie“, welches sich im Jahr 2005 konstituiert hat. Das Dach des Bündnisses ist ein Kuratorium, dessen Vorsitzender der Oberbürgermeister ist. *„Ziel des Bündnisses ist es, mit konkreten Projekten die Grundlage für langfristige Veränderungen zu schaffen, die allen Familien in Marburg zugute kommen.“*

Die Leitung des Familienbüros erfolgt in enger Kooperation der beteiligten Fachbereiche und der jeweiligen Fachdienste, bei denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Familienbüros auf der Verwaltungsebene verortet sind.

## Einzugsgebiet und Standort

Das Familienbüro ist als Servicezentrum für die Universitätsstadt Marburg geplant. Als Standort für das Servicebüro sollen zentrale Räumlichkeiten in der Marburger Kernstadt genutzt werden, um eine Erreichbarkeit und den Zugang für die Bevölkerung zu erleichtern. Dafür bieten sich Räumlichkeiten im Beratungszentrum mit integriertem Pflegestützpunkt (BIP) am Rudolphsplatz an. In diesem zentral gelegenen Dienstleistungszentrum bestehen bereits vielfältige Kooperationen kommunaler und freier Träger, an welche gut angeknüpft werden kann. Im BIP befinden sich bisher Pflegebüro, Altenhilfe und Altenplanung der Stadt Marburg, der Pflegestützpunkt des Landkreises mit einer Pflege- und Sozialberatung, die Freiwilligenagentur Marburg-Biedenkopf, die Alzheimer Gesellschaft Marburg-Biedenkopf sowie der Betreuungsverein SuB - Beratungsstelle für rechtliche Betreuung und Vorsorge. Alle Beratungen sind kostenfrei und trägerneutral. Das BIP ist darüber hinaus als Treffpunkt verschiedener Ehrenamts- und Selbsthilfegruppen bereits etabliert, die ebenfalls spezifische Beratungen anbieten.

## Arbeitsgruppe „Familienbüro“

- Der Kinderschutzbund Marburg-Biedenkopf e.V.
- Evangelische Familienbildungsstätte, Mehrgenerationenhaus
- Initiative für Kinder-, Jugend- und Gemeinwesenarbeit e.V.
- Landkreis Marburg-Biedenkopf, Projektkoordination Soziales
- Magistrat der Stadt Marburg, Fachdienstleitung Kinderbetreuung
- Magistrat der Stadt Marburg, Fachdienstleitung Jugendförderung
- Magistrat der Stadt Marburg, Sozialplanung
- Sozialdienst katholischer Frauen e.V.

## Literatur

**Arbeitskreis Kommunalpolitik (Hrsg.) (2009):**

Kommunale Familienpolitik. Argumente- Methoden- Praxisbeispiele. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Konrad Adenauer Stiftung. Berlin

**Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2012):**

Familienreport 2012. Leistungen, Wirkungen, Trends. BMFSFJ. Berlin

**Magistrat der Universitätsstadt Marburg (2013):**

„Rat & Hilfe für (allein) erziehende Mütter und Väter in Marburg. 4. Auflage.  
Gleichberechtigungsreferat. Marburg

**Magistrat der Universitätsstadt Marburg (2009):**

Marburger Familienatlas. Informationsbroschüre für Mütter, Väter, Großeltern, Kinder und Jugendliche. Marburg

**Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familien und Senioren**

**Baden-Württemberg (Hrsg.) (2010):**

Report „Familien in Baden-Württemberg“. Ausgabe 1/2 2010 „Familienpolitische  
Entwicklungen - Angebote für Familien“. S. 42 f. FamilienForschung BW. Stuttgart

**Possinger, J. (2010):**

Kommunale Familienbüros als Lotsen für Familien. Eine Recherche zu Bestand, Verbreitung  
und Entwicklungspotentialen. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge. Berlin

**Schwanecke, U. (2009):**

Kommunale Familienbüros. Recherchebericht zur Situation der Beratungs- und  
Serviceleistungen für Familien in Kommunen und erste konzeptionelle Eckpunkte zum Ausbau  
und zur Weiterentwicklung kommunaler Familienbüros. Deutscher Verein für öffentliche und  
private Fürsorge. Berlin

**Schwanecke, U. (2009):**

Erster Orientierungsrahmen für den Ausbau und die Weiterentwicklung Kommunaler  
Familienbüros. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge. Berlin

**Redaktion und  
Koordination der AG „Familienbüro“**

Monique Meier  
Sozialplanung der Stadt Marburg

Magistrat der Universitätsstadt Marburg  
Fachbereich Soziales und Wohnen  
Fachdienst Soziale Leistungen  
Friedrichstraße 36, 35037 Marburg  
Tel: 06421/201-1933, E-Mail: [Monique.Meier@marburg-stadt.de](mailto:Monique.Meier@marburg-stadt.de)  
Homepage: <https://www.marburg.de/sozialplanung>